

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK
BRI UNIT SUNGAI PAKNING,
KABUPATEN BENGKALIS**

SKIPSI



Oleh:

SITI MULYANI
11071203641

**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SITI MULYANI
NIM : 11071203641
JURUSAN : MANAJEMEN SI
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK BRI
UNIT SUNGAI PAKNING, KABUPATEN BENGKALIS**

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING


RIKI HANRI MALAU, SE,MM

NIP : 19710124 200701 1 020

DEKAN



Dr. MAHENDRA ROMUS, SP.MEc

NIP: 19711119 20050 1 1004

KETUA JURUSAN



MULIA SOSIADY, SE.MM.Ak

NIP: 19761217 20090 1 014

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK BRI UNIT SUNGAI PAKNING, KABUPATEN BENGKALIS

**Oleh :
Siti Mulyani**

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Sungai Pakning, Kabupaten Bengkalis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di bank BRI Unit Sungai Pakning 2009-2013 yang berjumlah 4.017. Penarikan sampel menggunakan metode accidental sampling yang berjumlah 97 responden. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah. Pengolahan data menggunakan skala likert dengan peralatan statistik regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,385 + 0,505 X_1 + 0,120 X_2 + 0,018 X_3 + 0,037 X_4 + 0,278 X_5 + e$$

Dimana variabel Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh hasil sebagai berikut : bahwa secara simultan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini dilihat dari uji F, yang mana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($f_{hitung} 10,090 > f_{tabel} 2,315$). Selanjutnya yaitu secara parsial variabel kehandalan dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini terlihat dari uji t, yang mana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,200 > 1,986$), ($2,090 > 1,986$). Sedangkan untuk variabel daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial tidak berpengaruh, hal ini dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,216 < 1,986$), ($0,225 < 1,986$), ($0,422 < 1,986$). Angka Adjusted R square diperoleh sebesar 0,357 menunjukkan bahwa 35,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 64,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menyarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan tentang meningkat pelayanan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap nasabah bank BRI Unit Sungai Pakning, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik, dan bagi peneliti selanjutnya, untuk meneliti variabel lain dari kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu Wata'ala* atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Unit Sungai Pakning, Kabupaten Bengkalis ”*** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Mahendra Romus, SP. M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Mulia Sosiady, SE. MM. Ak. Selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Riki Hanri Malau, SE. MM, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibuk Yesi Nesnairi, SE. MM Selaku Dosen Konsultasi Proposal yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak Masteven, SE. Ak, Selaku Penasehat Akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan kemampuan saya

sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Seruruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua yang tercinta, Ayahanda Asrul dan Ibunda Herlinda yang telah memberikan cinta, kasih sayang serta memberikan dukungan moril maupun materil serta senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu.
8. Adek-adekku Sri Nuryani, Yuyun Oliviani, Ardiansah Syaputra, Anggia Fraseila, Elpi Mahlia dan Abangku Joni Rofizon yang juga telah memberikan cinta, kasih sayang serta memberikan dukungan moril maupun materil serta senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu.
9. Kepala Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Sungai Pakning yang telah berkenan memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di Bank BRI Unit Sungai Pakning.
10. Sahabatku Siti Nurhidayati, Firman Adriansyah, Safni Andriana dan Wiwik Susanti yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan study dan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan di Manajemen lokal C dan Manajemen Pemasaran B angkatan 2010 yang selalu memberikan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan study.
12. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner.
13. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah *Subhanahu Wata'ala* berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan. Segala kritik dan saran atas skripsi ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Pekanbaru, 2014
Penulis

SITI MULYANI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan	6
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Perngertian Bank	18
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Pandangan Islam	22
2.7 Hipotesis.....	22
2.8 Variabel Penelitian	23
2.9 Penelitian Terdahulu	23
2.10 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	27
3.2 Jenis Dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi Dan Sampel	28
3.5 Uji Kualitas Data	30
3.6 Uji Analisis Data	31

3.7 Uji Asumsi Klasik	33
3.8 Uji Hipotesis	35

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Perbankan	38
4.2 Sejarah Perbankan di Indonesia	39
4.3 Sejarah Berdirinya BRI Unit	40
4.4 Sejarah Berdirinya BRI Unit Sungai Pakning	43
4.5 Visi dan Misi BRI Unit Sungai Pakning	43
4.6 Struktur Organisasi	47

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Responden	50
5.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
5.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	50
5.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
5.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
5.2 Deskripsi Variabel Responden	53
5.2.1 Variabel Responden Kepuasan Nasabah (Y)	53
5.2.2 Variabel Responden Keandalan (X_1)	54
5.2.3 Variabel Responden Daya Tanggap (X_2)	56
5.2.4 Variabel Responden Jaminan (X_3)	57
5.2.5 Variabel Responden Empati (X_4)	58
5.2.6 Variabel Responden Bukti Fisik (X_5).....	59
5.3 Uji Kualitas Data	61
5.3.1 Uji Validitas	61
5.3.2 Uji Reliabilitas	63
5.3.3 Uji Normalitas Data	64
5.4 Uji Asumsi Klasik	65
5.4.1 Uji Multikolineritas	66
5.4.2 Uji Autokorelasi	67

5.4.3 Uji Heterokedastisitas	68
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	69
5.6 Pengujian Hipotesis	71
5.6.1 Uji T (Uji Secara Parsial)	71
5.6.2 Uji F (Uji Secara Simultan)	72
5.6.3 Koefisien Determinasi	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA